

Defensa Del Consumidor Resolucion Administrativa Multa Extension De Garantia Producto Defectuoso Presuncion De Legitimidad Heladera

JURISPRUDENCIA

Buenos Aires, 25 de junio de 2020.-

VISTOS: estos autos, caratulados "Assurant Argentina Compañía de Seguros c/DNCI s/Defensa del Consumidor - Ley 24240 - Art. 45?"; y CONSIDERANDO: I. Que, por encontrarse en estos autos recursos pendientes de tramitación, y hallándose la causa en condiciones de ser resuelta, en los términos de las facultades atribuidas a las cámaras de apelaciones por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en lo referente a "...disponer la habilitación de la feria extraordinaria para el tratamiento y resolución de todos los recursos que se interpongan, que estuvieran en curso?", lineamientos previstos en el acápite IV, punto 2, segundo párrafo del Anexo I, de la Acordada C.S.J.N. N° 14/2020 del 11/05/2020 (texto disponible en: www.cij.gov.ar) -mantenida en virtud de la Acordada C.S.J.N. n° 18/2020 del 08/06/2020-, el Tribunal considera pertinente disponer la habilitación de feria en este expediente. Dicha habilitación, y la consiguiente reanudación de los plazos procesales, surtirá efectos a partir de la fecha de notificación de la presente y se extenderá hasta que concluya la tramitación natural de esta sustanciación, ante esta instancia. Cabe apuntar que, lo dispuesto, es con particular y exclusiva referencia a la presente causa, habida cuenta que, en definitiva, a tales efectos, resulta suficiente la compulsión remota y electrónica de las actuaciones obrantes en el sistema informático de gestión de expedientes. De esta manera, no se torna necesario acudir a cotejar el expediente en soporte papel (y/o expedientes conexos y documentación agregada), evitándose traslados del mismo y eventual circulación de letrados o de integrantes de las distintas oficinas al efecto, en cumplimiento de las pautas trazadas por el art. 5°, in fine, de la Acordada n° 18/2020, citada. II. Que, determinado ello, cabe referir que por Disposición DI-2019-29-APN-DNDC#MPYT, del 10 de enero de 2019, la Dirección Nacional de Comercio Interior -en cuanto aquí interesa referir- impuso a la firma "Assurant Argentina Compañía de Seguros" (en adelante, "ASSURANT") una sanción de multa equivalente a pesos ochenta mil (\$80.000), por infracción al art. 19 de la ley n° 24.240 ("Ley de Defensa del Consumidor", en lo sucesivo, "LDC") -ver fs.100/104, en esp. art. 1°-. En esa oportunidad, el Sr. Director Nacional de Comercio Interior comenzó por señalar que las actuaciones habían sido iniciadas en razón del pedido que efectuara la Dirección de Defensa del Consumidor a los fines de que se le instruyera sumario a la firma aquí actora en los términos del art. 45 LDC. Ante ello, precisó que a continuación se agregó copia del expediente n° S01:0126359/2016, que daba cuenta de la denuncia que efectuara la Sra. Darmandrail contra ASSURANT en razón de haber contratado con aquella "el 19/12/14, en oportunidad en que efectuara la compra de una heladera marca Electrolux- una garantía extendida por el término de dos (2) años, y que, frente a un desperfecto en el producto, a la fecha de denuncia ante el COPREC la requirente persistía sin una solución (sea su heladera reparada o reemplazada). Puso de relieve, también, que en las presentes actuaciones obraban anejadas las copias de las actas de Conciliación Previa Obligatoria de las que constaba que no habían arribado a un acuerdo entre la denunciante y las empresas requeridas; así como un "Certificado de Incorporación Individual Seguro de Extensión de Garantías", la factura de compra de la heladera y dos (2) formularios de servicios de la empresa "Ramfer Service". Y que, en ese marco, con fecha 13/12/17 la instrucción dispuso imputar a ASSURANT la presunta infracción al art. 19 LDC en cuanto no habría observado los términos y/o condiciones oportunamente convenidas respecto del seguro de garantía extendida por dos (2) años, contratado en la oportunidad ya referida; al tiempo que, en igual acto, se le otorgó a la imputada el plazo de ley para que efectuara su descargo, el que fue presentado con fecha 8/1/18. Luego de efectuar una reseña de los términos del descargo, así como una aclaración previa respecto de un error material observado en la denuncia (se consignó "2015" cuando en rigor el año se trató del año 2016, dejando constancia que ello no había cercenado el derecho de defensa de la sumariada), recordó lo dispuesto por el art. 19 LDC, relativo a la modalidad de prestación de servicios. Así, indicó que en la oportunidad de presentar su descargo, ASSURANT afirmó que la vigencia de la garantía contratada lo era a partir desde el 19/12/15 y hasta el 18/12/17; de modo que no se encontraba controvertida la fecha de cobertura del seguro, lo que -además- era conteste con la documentación aportada por las partes intervinientes. Y también puntualizó que la emplazada había afirmado que recién el 12/2/16 había tomado el único pedido por garantía extendida bajo el número n°202502776, lo que se había acreditado con los formularios de servicios de reparación que aconsejaban el retiro de la unidad para ser llevada al taller, lo que ocurrió un mes después, el 7/3/16. A su vez, que la aquí actora acompañó, también en esa oportunidad, copia de las "Condiciones Generales de la Garantía Extendida" en cuyo apartado "Criterio de valoración de daños" se establece -según se transcribió- que "...el técnico designado procederá previamente a verificar el daño, determinar el origen o las causas que lo produjeron debiendo informarle al Asegurador tales circunstancias. Conforme informe del técnico, determinará si la reparación está alcanzada por la presente cobertura y de acuerdo con esto ordenará al técnico que dentro de los treinta (30) días deberá efectuar la reparación del

aparato y/o equipo dañado. Dicho plazo podrá extenderse a noventa (90) días como máximo cuando no se disponga en plaza los repuestos necesarios...?; y que, en razón de ello, se podía afirmar que dicho plazo había sido ampliamente incumplido si se tenía en cuenta tanto la fecha de la denuncia (11/2/16) como la fecha de la audiencia ante el COPREC (26/4/16). Por lo demás, destacó que la sumariada no había hecho referencia alguna respecto del repuesto que según la consumidora le avisarían para el 26/4/16 si era posible conseguir (haciendo énfasis en que ello comportaba el transcurso de más de dos meses desde la primera visita del servicio técnico); y que sólo se amparó en manifestar que en relación a la intervención técnica, dentro del plazo de 90 días establecido por la póliza, se determinó liquidar la misma a través de un ofrecimiento consistente en indemnización del 80% del valor del producto nuevo en plaza; sin que hubiera acompañado prueba alguna del informe que debería haber extendido el servicio técnico y del ofrecimiento al que tampoco se había referido la consumidora en su denuncia. De igual modo, hizo referencia a que de sus propios dichos se colegía que el ofrecimiento efectuado a la Sra. Darmandrail lo fue recién por ante el COPREC, consistente en el 80% del valor de la heladera, es decir por \$29.999; y que al efectuar su descargo reiteró el ofrecimiento, bien que por el 100% del monto actualizado, también por la suma de \$29.999; de lo que se seguía que al momento de presentar dicho conteste, la heladera había perdido un 20% de su valor en el mercado, con lo cual el accionar especulativo de la sumariada se veía recompensado en términos económicos en tanto con el mismo importe que antes cubría el 80% de la unidad, ahora podía reponer la heladera al 100% mientras que la denunciante continuaba privada de usar su bien adquirido. Con base en todo ello, ponderando tanto lo expuesto en la denuncia así como la documental agregada, tuvo por comprobado que ASSURANT resultaba responsable de la conducta que se le reprochaba, en tanto no ha efectuado la reparación y/o reposición de la heladera en tiempo y forma, conforme lo establecido en el Seguro de Garantía Extendida para aparatos y/o equipos mecánicos, eléctricos?, configurándose así una infracción al art. 19 LDC. A esa altura, recordó que las infracciones como la que se encontraba bajo examen revisten el carácter de formales?, en las que la constatación del hecho hace nacer, por sí, la responsabilidad del infractor; de modo que la misma se configura por la sola omisión o el solo incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios y no requiere de la intención ni de la producción del daño concreto, sino que basta la conducta objetiva contraria a la ley. De ese modo, ponderando tanto el régimen sancionador previsto en la LDC como sus fines, el contenido de la imputación y la falta de prueba en contrario que desvirtuara la misma, así como las demás constancias analizadas, concluyó que todo ello alcanzaba para tener por acreditada la infracción cometida, todo lo cual hacía pasible a ASSURANT de la aplicación de la sanción prevista en el art. 47 de la ley n° 24.240, la que debía graduarse según las circunstancias del caso. Estimó, en consecuencia, que para la aplicación y graduación de la multa, debía tenerse en cuenta el informe de antecedentes obrante en autos, como asimismo la posición en el mercado del infractor, su grado de responsabilidad y valorar también el carácter ejemplar y disuasivo de la medida sancionatoria; todo lo cual se veía agravado dado que la emplazada resulta ser un profesional especializado, donde su superioridad técnica y su posición en el mercado de seguros a través del servicio técnico que presta le impone obrar con prudencia acorde a su objeto social y giro mercantil. Por último, advirtió la obligación de la sancionada de publicar tal resolución condenatoria -sanción accesoria-, a su costa, en la forma prevista en el art. 47 LDC, lo que se sustentaba en la necesidad de informar a los consumidores de las contravenciones a sus derechos y la importancia de divulgar los medios con que cuentan para defenderse, considerando el carácter ejemplar y disuasivo de la sanción. III. Que, contra esa disposición, a fs. 115/121 la firma sancionada apeló y fundó su recurso en los términos del art. 45 de la Ley n° 24.240. III.1. En un primer orden de ideas, la recurrente se agravia de la sanción impuesta por infracción al art. 19 LDC en tanto sostiene que el Sr. Director Nacional ha interpretado que tardó más de un mes en proceder a retirarle la unidad a la Sra. Darmandrail para llevarla al taller de reparación, como si ese plazo comportara un abuso a la citada ley. En cambio, sostiene que lo que el Sr. Director no ha tenido en cuenta es que sólo se ha comprometido a financiar el costo de la reparación del bien, pero que la reparación propiamente dicha, como el combinar con la consumidora día y hora del retiro lo ejecuta el servicio técnico, lo que puede llevar un tiempo y, en el caso, 23 días no aparece como descabellado? (sic). Agrega que en la Disposición en crisis también se confunden las fechas para calcular si transcurrieron -o no- los 90 días que establece la póliza. En este punto, recuerda que la garantía extendida contratada, establece que un técnico debe evaluar los daños (en el caso, aduce que tal como surge de las constancias de autos, ello sucedió el 12/2/16, quien aconsejó el retiro de la unidad) y que ASSURANT ordenará cómo continuar con el informe del técnico (una vez anoticiada, ordenó que se procediera al retiro de la unidad, lo que ocurrió el 7/3/16 y que desde esa fecha el servicio técnico posee 30 días para su reparación, con la extensión de 90 días de no contar con los repuestos, tal lo ocurrido, y que ello ha sido informado a la consumidora; a lo que añade que ante la citación por ante el COPREC para el día 26/4/16 ofreció la liquidación de la póliza entregando la suma de \$29.999 por el 80% del valor de la heladera en plaza). Añade -a modo de conclusión de este orden de ideas- que aun de tomar como primera fecha el 12/2/16 y hasta la fecha en que hiciera saber su propuesta a la denunciante (esto es, en la audiencia por ante el COPREC -26/4/16-), habían transcurrido unos pocos más de 60 días, de lo que se sigue que no ha incumplido en el plazo de 90 días como se le endilga en la Disposición cuestionada. III.2. De otro

lado, se agravia de que no se hubiera tenido en cuenta que las partes han arribado a un acuerdo, el que se encuentra cumplimentando.

En tal sentido, explica que en oportunidad de efectuar el descargo, ha reiterado el ofrecimiento formulado por ante el COPREC bien que esta vez por el 100% del valor en plaza del bien y no por el 80% -como estipula la póliza- y que, a raíz de ello, en febrero de 2018 personal de la Secretaría de Comercio se comunicó con la apelante y le manifestó que contactara a la conciliadora y que le transmitiera el ofrecimiento a la consumidora. Así, el 14/2/18 se contactó con la conciliadora vía correo electrónico (adjunta copias) y, finalmente, el 22/2/18 suscribieron el acuerdo; poniendo de relieve que la decisión de la Autoridad administrativa que no hizo lugar a la propuesta que formulara en su descargo le ha sido notificada con fecha 16/3/18, es decir, con posterioridad a que se presentara en la Secretaría copia del acuerdo celebrado (copia que acompaña, conjuntamente con las propias de los comprobantes de transferencia a la consumidora y a la mediadora -en concepto de honorarios-). Agrega que creyó que ello comportaba un error involuntario de la Secretaría, y que sería subsanado al momento de analizar el caso para la aplicación de la multa. Por lo demás, se refiere al accionar especulativo -que según entiende- se le intenta achacar, negando ello por cuanto alega que siempre se le ha ofrecido a la denunciante lo pactado en la póliza, no siendo responsable que aquella no hubiere oportunamente aceptado su ofrecimiento; y, además, que a pesar de la inflación, decidió apartarse de lo convenido para ofrecer el 100% del valor actual del bien.

III.3. Por último, y para el caso en que se confirme la procedencia de la sanción, solicita que se reduzca el monto de la multa o bien que se fije en su mínimo legal, dado que considera excesiva su graduación en el entendimiento de que la suma fijada desvirtúa la finalidad de la normativa aplicable y resulta también desproporcional en relación a la falta que se le endilga, dado que en todo momento ha cumplimentado con lo propuesto siendo que en la actualidad tanto la consumidora como la mediadora han recibido lo pactado. IV. Que, a fs. 161/172vta. el Estado Nacional (a más de solicitar que se declare la deserción del recurso, conf. art. 266 C.P.C.C.N.) formuló sus réplicas, sosteniendo -en suma- la legitimidad del acto atacado; ello, a tenor de las consideraciones de hecho y de derecho que en honor a la brevedad cabe remitirse.

V. Que a fs. 188/vta. obra el dictamen del Sr. Fiscal General, quien se expidió en sentido favorable respecto de la competencia de este Tribunal para entender en autos, al tiempo que no encontró óbice alguno que impidiera declarar la admisibilidad formal del recurso intentado. En ese estado, pasaron los autos al Acuerdo.

VI. Que, así reseñada y delimitada la cuestión venida a estudio de esta Alzada, ante todo cabe recordar que los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas y cada una de las argumentaciones que se pongan a consideración del Tribunal, sino tan sólo aquellas que sean conducentes para decidir el caso y basten para dar sustento a un pronunciamiento válido (conf. CSJN, Fallos: 258:308, 262:222, 265:301, 272:225; 278:271; 291:390; 297:140; 301:970; y esta Sala, in re 15.149/2011 ?Cerruti, Fernando y otros c/PNA - Disp. 448/09? resol. del 25/10/2011; entre otros).

VII. Que, sentado ello, a tenor de la materia involucrada, así como de la infracción que se tuvo por configurada en la Disposición en estudio, ante todo cabe recordar que el artículo 19 de la Ley de Defensa del Consumidor n° 24.240, se refiere a las modalidades de prestación de servicios, y dispone que "[q]uienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos?". Tal previsión, a su vez, se enmarca dentro de un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación que tiene su fundamento último en el art. 42 de la Constitución Nacional. Por su intermedio el Estado busca direccionar el actuar de los agentes económicos, con el propósito de tutelar los derechos de los usuarios y consumidores; recomponiendo el equilibrio que debe existir en todos los vínculos entre comerciantes y usuarios -afectados por las situaciones abusivas que se presentan en la vida cotidiana-, así como la relación entre los mismos comerciantes que compiten entre sí (cfr. esta Sala, in re: ?Sud Inversiones y Análisis S.A. c/D.N.C.I. - Disp. 285/12?, del 10/10/13).

VIII. Que, también como previo, cabe señalar que a esta altura no se encuentran controvertidos los antecedentes de hecho que dieran origen a la imputación por parte de la Autoridad de aplicación así como tampoco otras cuestiones ya superadas (como ser, v.gr., la relación de consumo, que el bien en cuestión se encuentra alcanzado por la póliza; etc.); de modo que lo que cabe determinar en autos, en primer término, es si la conducta desplegada por ASSURANT ha comportado una infracción a los deberes que surgen del dispositivo legal supra citado; en caso afirmativo, si la circunstancia relativa a que con posterioridad las partes hubieren arribado a un acuerdo -que se alega cumplido en su totalidad- obsta en alguna medida al reproche merecido; y, por último, si el monto de la multa aplicada resulta excesivo, es decir, si en este punto el acto aparece como irrazonable.

IX. Que, para ello, es menester recordar los antecedentes fácticos, de los que se sigue -en lo sustancial y en cuanto ahora interesa referir- que: 1°) La Sra. Graciela Darmandrail efectuó un reclamo por ante el COPREC (al que se le asignó el nro. 875084) con el objeto de obtener la reparación de su heladera o bien su reemplazo. Allí adujo que: -Con fecha 19/12/14 adquirió una heladera marca ?Electrolux? en el local ?Rodó? ubicado en el shopping Unicenter (cfr. copia de factura de compra, obrante a fs. 26); -En esa misma oportunidad, ante la oferta efectuada por ?Rodó?, contrató un garantía extendida, expedida por la firma aquí actora (ver ?Certificado de Incorporación Individual Seguro de Extensión de Garantía?, nro. 0.80104156110, que luce a fs. 27); -Aproximadamente un año después, para el mes de enero de 2016 (si bien se consignó ?2015?, es claro que ha mediado un error material involuntario, tal como

lo aprecia la resolución cuestionada a fs. 101 párrafo noveno -cuestión que no se encuentra controvertida-) la heladera dejó de funcionar, por lo que decidió contactarse con el service previsto en la garantía extendida; -Es así que el 12/2/16 personal de la empresa ?Ramfer Service? se apersonó en el domicilio de la denunciante y determinó la falla (ver fs. 24); -En razón de ese diagnóstico, se le informó que debían retirar la unidad para llevarla al taller, lo que tuvo lugar recién el 7/3/16 (cfr. fs. 23); y -A partir de esa fecha, se le informó que se encontraban a la espera de recibir el repuesto, sin tener una solución al momento de efectuar la denuncia (8/4/16). 2°) Con fecha 26/4/16 se celebró la audiencia de conciliación, habiendo comparecido la denunciante, ASSURANT y ?Rodó?; habiendo finalizado la misma sin haber arribado a un acuerdo (ver copia del acta, obrante a fs. 9). 3°) En este estado, la Sra. Directora del COPREC remitió a la DNCI copia del expediente n° S01:0126359/2016, por el que tramitó el reclamo de la Sra. Darmandrail -glosado a la presente, y de donde surge la información antes referida- a efectos de que tomara debida intervención, en el marco de sus competencias (fs. 71). 4°) Frente a ello, con fecha 13/12/17 -es decir, a más de un año y medio en que tuviera lugar la audiencia- se procedió a imputar a ASSURANT la presunta infracción al art. 19 de la ley n° 24.240 en cuanto no habría respetado los términos y/o condiciones oportunamente convenidas respecto de la ?Garantía Extendida?; al tiempo que se fijó un plazo de cinco (5) días hábiles, a contar desde la fecha de notificación, para que la presunta infractora formulase su descargo y ofreciera las pruebas que hicieran a su derecho (fs. 72). 5°) Dicha citación fue notificada el día 29/12/17, según constancia de fs. 73vta. 6°) Es así que, con fecha 5/1/18, la emplazada presentó su descargo, negando -en definitiva- la configuración de la conducta infraccional que se le endilgara sobre la base de que, dentro del plazo de 90 días, resolvió liquidar la póliza a través de un ofrecimiento a la denunciante consistente en el 80% de valor de la heladera actualizado en plaza, la que efectuó en oportunidad de la celebración de la audiencia de conciliación y que no fue aceptada (fs. 75/77). Asimismo, realizó una nueva oferta por igual monto, bien que por el 100% del valor actualizado de la heladera (v. ap. VI); propuesta que a la que no se hizo lugar por resultar extemporánea (providencia de fs. 98). 7°) Finalmente, y previo dictamen jurídico (fs. 99/vta.), se dictó la Disposición cuestionada. X. Que, ante el contexto referido, procede recordar que de la compulsa del ?Seguro de Garantía Extendida para Aparatos y/o Equipos Mecánicos, Eléctricos y/o Electrónicos - Condiciones Generales?, obrante a fs. 88 -acompañado por la propia recurrente- surge que en su art. 2° (titulado ?Riesgo Cubierto?) se establece -en cuanto ahora interesa referir- que: ?...el Asegurador se obliga [...] a reparar los daños que afectan al aparato y/o equipo especificado en el Certificado de Incorporación Individual, siempre que el daño que sea objeto de la reparación se encuentre comprendido dentro de la Garantía otorgada por el fabricante del aparato y/o equipo...?. Mientras que el art. 5° (denominado ?Criterio de Valoración de los Daños?), en sus partes pertinentes dispone que: ?[e]l Asegurador tomará a su cargo el costo de la reparación del aparato y/o equipo mecánico, eléctrico y/o electrónico dañado, siempre que el Asegurado repare el aparato y/o equipo dañado con un técnico designado por el Asegurador.?. Y, a párrafo seguido, que: ?[e]l Asegurador deberá indicarle al Asegurado un técnico idóneo en reparación de dicho aparato y/o equipo, y el Asegurado deberá efectuar con dicho técnico la reparación de su aparato y/o equipo. Tal procedimiento deberá ser cumplido por el Asegurador y el Asegurado, tanto deba efectuarse la reparación del aparato y/o equipo en el domicilio del Asegurado como en domicilio del técnico. [...]. En el caso de que la reparación se efectúe en el domicilio del técnico, el costo de la reparación no incluye ni viáticos ni gastos de transporte, quedando éstos a cargo del verificar el daño y determinar el origen o causas que lo produjeron, debiendo informarle al Asegurador de tales circunstancias. Conforme el informe del técnico, el Asegurador determinará si la reparación está alcanzada por la presente cobertura y, de acuerdo con esto, ordenará al técnico que dentro de los treinta (30) días deberá efectuar la reparación del aparato y/o equipo dañado. Dicho plazo de reparación podrá extenderse a noventa (90) días como máximo cuando no se disponga en plaza de los repuestos necesarios para la reparación del aparato y/o equipo dañado. De no poderse obtener los repuestos necesarios para la reparación del aparato y/o equipo o cuando el costo de una o más reparaciones, efectuadas sobre un mismo aparato y/o equipo, sea igual o superior al ochenta por ciento (80%) de su valor a nuevo en plaza, el Asegurador indemnizará al Asegurado por el ochenta por ciento (80%) del valor a nuevo del aparato y/o equipo dañado, y el Asegurado deberá entregar al Asegurador el aparato y/o equipo dañado, quedando en consecuencia rescindido el Certificado de Incorporación Individual y liberado el Asegurador de cualquier reclamo. [...]. XI. Que, así las cosas, cabe adelantar que la pretensión de la recurrente tendiente a que se declare la invalidez de la Disposición cuestionada en cuanto, en razón de su accionar, tuvo por configurada una conducta infraccional respecto de las previsiones contenidas en el art. 19 LDC, no habrá de prosperar. En efecto, tal y como se sigue de la reseña efectuada en el Considerando VIII de la presente, es claro que frente a la imputación efectuada por la DNCI (notificada a la recurrente el 29/12/17, es decir, a más de un año y medio después de celebrada la audiencia por ante el COPREC), pesaba sobre la recurrente acreditar que la falta que se le endilgara no era tal; y lo cierto es que al momento en que presentara su descargo, no ha acompañado constancia alguna que diera cuenta que la heladera de la denunciante hubiera sido reparada o reemplazada en tiempo oportuno. En este sentido, es menester recordar que el artículo 377 del C.P.C.C.N. establece que cada parte soporta la prueba de los hechos a los que atribuye la producción del efecto jurídico que pretende. La actividad

probatoria constituye, como toda carga procesal, un imperativo del propio interés. Esa actividad procesal es la encargada de producir el convencimiento o certeza sobre los hechos controvertidos y supone un imperativo del propio interés del litigante quien a su vez puede llegar a obtener una decisión desfavorable en el caso de adoptar una actitud omisiva (Fallos: 318:2555). La carga de la prueba es la circunstancia de riesgo que consiste en que quien no prueba los hechos que alega, pierde en el pleito, si de ello depende la suerte de la litis (conf. Fassi, Santiago C. - Maurino, Alberto L., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Comentado, anotado y concordado, 3º ed. actualizada y ampliada, Astrea, Buenos Aires, 2002, t. III, pág. 415; en igual sentido, esta Sala, in re: ?BGH SA c/DNCI s/defensa del consumidor - ley 24240 - art. 45?, expte. n° 57.640/19, sent. del 9/6/20). En tal contexto, cabe recordar que el apartamiento de las conclusiones alcanzadas por los organismos administrativos técnicos con facultades jurisdiccionales -tal el caso de la Dirección Nacional de Comercio Interior-, sólo puede justificarse con la demostración de que ha mediado error, omisión o vicio con entidad suficiente para invalidar el acto (conf. en este sentido esta Sala, in re: ?Unilever de Argentina S.A. c/ D.N.C.I. - Disp. 87/13?, sent. del 13/03/2014 y sus citas); lo que -en función de lo que se expondrá a continuación- no se verifica en la especie. Es que, para desvirtuar la validez de las actuaciones labradas y las conclusiones alcanzadas por el Director Nacional de Comercio Interior, no bastan meras afirmaciones de la sumariada porque -en definitiva- todo lo actuado y, en especial, el acto sancionador -cuya invalidez aquí se persigue- goza de la presunción de legitimidad consagrada en el artículo 12 de la Ley n° 19.549. Al respecto, se ha dicho que se presume que la actividad de la Administración guarda conformidad con el ordenamiento jurídico, presunción que subsiste en tanto no se declare lo contrario por el órgano competente. La jurisprudencia es casi unánime en reconocer tal carácter a los actos administrativos e interpreta que ésta cede únicamente ante la demostración de los vicios que lo privan de validez jurídica, o en otras palabras, ?cuando la decisión adolece de vicios formales o sustanciales o ha sido dictada sobre la base de presupuestos fácticos manifiestamente irregulares, reconocidos o fehacientemente comprobados? (conf. Gordillo, Agustín - Daniele, Mabel - Directores-, Procedimiento Administrativo. Decreto ley 19.549/1972 y normas reglamentarias - Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Comentados y concordados, Buenos Aires, editorial Lexis Nexis, segunda edición, página 160; y, esta Sala, in re: ?Volkswagen Argentina S.A. c/ D.N.C.I. s/ recurso directo de organismo externo?, causa n° 65.721/2015, sent. del 15/12/2016, entre muchos más), condición excepcional que no se configura en el sub examine. Tal resulta ser, en el marco legal vigente, el punto del que debe partirse en el análisis del caso, pues así lo exige la peculiar naturaleza del procedimiento administrativo llevado a cabo. Si se adoptara otra tesitura, la prerrogativa de la Administración respecto de la legitimidad de sus actos desaparecería frente a cualquier proceso judicial, obligando al Estado a demostrar, en cada caso, la veracidad de los hechos en los que se asienta, así como la validez de las conclusiones extraídas de ellos, cuando -por el contrario- es el interesado el que debe alegar y probar su nulidad en juicio (conf. C.S.J.N., en Fallos: 218:312, 324 y 372; 294:69; entre otros). En tales condiciones, y de la reseña expuesta resulta con total claridad que la recurrente no ha invocado y, menos aún, acreditado que hubiera dado cumplimiento en tiempo (aun computando el plazo máximo previsto para efectuar las reparaciones) y forma oportunas, a las estipulaciones contenidas en las Condiciones Generales del Seguro de Extensión de Garantías, en tanto no demostró por ante la autoridad administrativa -así como tampoco en esta sede- que la situación generada a raíz de la imposibilidad de obtención de los respuestos -o en su caso su costo-, configurase alguna de las circunstancias previstas en la cláusula 5 -cuarto párrafo- de las mencionadas Condiciones Generales, de modo que se encontrase habilitada a desechar la reparación optando por la sustitución del producto; a lo que se añade que tampoco acreditó que el monto ofrecido en su oportunidad, correspondiera efectivamente al 80% del valor real del artículo en cuestión, por todo lo cual cabe confirmar la Disposición DI-2019-29-APN-DNDC#MPYT en cuanto tuvo por verificada una conducta en infracción al art. 19 LDC. XII. Que, determinado ello, cabe señalar que en nada obsta a la conclusión a que se arribara la invocación de la circunstancia relativa a que la denunciante y la aquí actora hubieran arribado, con fecha 22/2/18, a un acuerdo, el que se afirma como cumplido en su totalidad. En efecto, y a más de lo señalado en el Considerando VI segundo párrafo de la presente, no puede soslayarse que lo que se sanciona mediante la Ley de Defensa del Consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor (conf. esta Sala in re ?Telefónica de Argentina S.A. c/ D.N.C.I. - Disp. 343/11- expte. 67.359/09?, sent. del 07/08/2012). Es decir que sólo basta confirmar que se produjo la falta, para que sea pasible de sanción (en igual sentido, ver ?Telefónica?, precedentemente citado), independientemente de la suerte de la cuestión patrimonial habida entre el consumidor y el prestatario del servicio: esto es, una relación jurídica de derecho privado regida a priori por los principios propios del derecho común; siendo que en el caso se pone en tela de juicio el concreto ejercicio del poder de policía de la Administración, regida por el derecho administrativo sancionador. Por lo demás, cabe citar, a modo de ejemplo, el criterio puesto de reflejo por el Máximo Tribunal relativo a que la infracción no requiere la comprobación de un perjuicio concreto al consumidor, ya que basta con que se incurra en algunas de las conductas descriptas en la norma, con aptitud para inducir a error, engaño o confusión, para que se configure la infracción, con prescindencia

de la producción de un resultado (Fallos: 324:2006); fundamentos a los que, a juicio de este Tribunal, mutatis mutandis coadyuvan el criterio señalado. XIII. Que, a tenor de las conclusiones a que se arribaron, corresponde ingresar en el tratamiento de los agravios vertidos respecto del quantum de la multa impuesta. En efecto, el artículo 47 de Ley N° 24.240 establece, en lo que aquí interesa, que verificada la existencia de la infracción, el transgresor será sancionado con multa de cien pesos (\$100) hasta cinco millones de pesos (\$ 5.000.000). Hasta allí, no se aprecia lesión al principio de legalidad, toda vez que la medida no extralimita ni exorbita el tope fijado por la ley. Ahora bien, en punto a la revisión del quantum referido, y al planteo de un exceso de punición, es preciso destacar que no hay actividad de la Administración ajena al control judicial de legalidad y razonabilidad, es decir: aun tratándose de una manifestación del ejercicio de potestades ejercidas de modo discrecional, éstas en ningún caso pueden resultar contrarias a derecho. Conteste con dicho principio, la jurisprudencia ha reafirmado que la actuación administrativa debe ser racional y justa, y la circunstancia de que la Administración obre en ejercicio de facultades discrecionales no constituye justificativo de su conducta arbitraria, pues es precisamente la razonabilidad con que se ejercen tales facultades el principio que otorga validez a los actos de los órganos del Estado, y que permite a los jueces, ante planteos concretos de la parte interesada, verificar el cumplimiento de dicho presupuesto (conf. C.S.J.N., Fallos: 304:721; 305:1489; 306:126; y esta Sala, in re: "Ballatore, Juan Alberto c/E.N. - M° de Justicia s/empleo público?", del 13 de junio de 1996). En el caso concreto, a fin de graduar el monto de la sanción el Sr. Director Nacional de Comercio Interior indicó los factores que ha meritado a efectos de arribar a dicho monto (ver fs. 103, en esp. párrafos 3°, 4° y 5°); es decir, que ha efectuado una enumeración minuciosa de las circunstancias que fueron evaluadas para determinar la cuantificación de la misma. Así las cosas, se observa que la recurrente no ha dado razones suficientes que permitan afirmar el alegado exceso de punición por parte de la autoridad de aplicación, de modo que ello imponga optar por la reducción de la multa fijada en \$80.000, en tanto no basta al efecto simplemente invocar genéricamente la ausencia de perjuicio -actual- derivado de la trasgresión así como la falta de coherencia con la falta cometida; máxime teniendo presente el tenor del castigo en relación a los valores entre los cuales puede oscilar la punición. Es decir que, por medio de la presentación recursiva, no fueron cuestionados adecuadamente los motivos expuestos por la Administración en la disposición cuestionada para graduar la multa aplicada; concretamente no se ha demostrado la alegada irrazonabilidad del castigo impuesto, resultando atinado recordar que la operación de criticar es muy distinta a la de disentir: la "crítica" debe significar un ataque directo y pertinente a la fundamentación de la decisión que se objeta, con miras a demostrar los errores jurídicos y fácticos que aquella pudiera contener; mientras que, "disentir", implica meramente exponer que no se está de acuerdo con lo resuelto, tal como se aprecia de la presentación directa en trato. En orden a lo antedicho, al no vislumbrarse exorbitancia ni arbitrariedad en la cuantificación de la multa aplicada (-\$ 80.000-; que fue fijada dentro de los límites que prevé el artículo 47 LDC), corresponde desestimar la pretendida reducción y, consecuentemente, confirmar la cuantificación del castigo impuesto a ASSURANT. XIV. Que, atento al resultado del recurso, y teniendo en cuenta que no se aprecian razones que ameriten apartarse del principio general de la derrota, corresponde imponer las costas a la recurrente vencida (art. 68, primer párrafo, del C.P.C.C.N.). XV. Que, por último, resta señalar que mediante la regulación de honorarios se busca compensar de modo adecuado la tarea desplegada por los profesionales que actuaron durante la sustanciación de la causa. En dicha tarea, ha de ponderarse la magnitud del trabajo realizado, el grado de responsabilidad asumido, en concordancia con la complejidad de los intereses económicos en juego y la contribución que cada uno haya aportado para llegar a la solución definitiva del pleito. A fin de lograr una retribución equitativa y justa, no resulta conveniente la aplicación automática de los porcentajes previstos en la ley de arancel, en la medida en que las cifras a las que se arriba lleven a una evidente e injustificada desproporción con la labor desplegada. Tal proceder, limita la misión del juzgador a un trabajo mecánico sin un verdadero análisis y evaluación de la tarea encomendada a los abogados, peritos, consultores, etcétera (conf. esta Sala, in re: "Seguridad Cono Sur S.A. c/P.N.A. - Disp. 36/12?", del 4/6/2013 y sus citas). La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que el valor del juicio no es la única base computable para las regulaciones de honorarios, las que deben ajustarse al mérito, naturaleza e importancia de la labor profesional (Fallos: 270:388; 296:124, entre otros). Contempladas estas directivas, en atención a la naturaleza, resultado y monto del litigio -conf. multa impugnada-; considerando el valor, motivo, extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada en el marco del recurso tramitado, corresponde regular en la suma de PESOS VEINTIDOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO (\$22.344) -equivalente a 7 UMA- los honorarios de la Dra. Julia Luz Borzone y en la suma de PESOS NUEVE MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS (\$) 9.576) -equivalente a 3 UMA- a Dra. María Alejandra Gutierrez, por su actuación como letradas patrocinante y apoderada, respectivamente, en la defensa del Estado Nacional - Ministerio de Producción (conf. arts. 16, 20, 21, 29, 44 inciso a, y concordantes de la ley n° 27.423). El importe del impuesto al valor agregado integra las costas del juicio y deberá adicionarse a los honorarios, cuando los profesionales acreedores revistan la calidad de responsables inscriptos en dicho tributo (conf. esta Sala, in re: "Beccar Varela Emilio - Lobos Rafael Marcelo c/Colegio Públ. de Abog.?", del 16/7/96). Para el caso de que el profesional no haya denunciado la calidad que inviste frente al I.V.A., el plazo para el pago del tributo sobre los honorarios regulados, correrá a partir de

la fecha en que lo haga. Los honorarios fijados precedentemente deberán ser abonados dentro de los diez (10) días de notificada la presente resolución (art. 54 de la ley de arancel). En caso de incumplimiento, el acreedor queda facultado para solicitar la intimación de pago para que se cumpla en el plazo de cinco (5) días, bajo apercibimiento de ejecución, la que tramitará por ante primera instancia del fuero. Para ello, hágase saber al presentante que, en virtud de lo normado por la ley 26.685 como así también en razón de lo dispuesto en el pto. 2º de la Acordada N° 6/14 de la C.S.J.N., los documentos electrónicos que surgen del Sistema de Consulta de Causas del Poder Judicial de la Nación (<http://scw.pjn.gov.ar/scw/home.seam>) tienen la misma eficacia jurídica y valor probatorio que sus equivalentes convencionales; de modo tal que al no resultar necesaria su certificación, las mismas deberán ser presentadas en la mesa de asignaciones de la secretaría general de la Cámara para el ingreso del respectivo incidente. Si vencidos los plazos mencionados el interesado no impulsa el proceso en el término de diez (10) días hábiles, las actuaciones se remitirán a la instancia de origen sin más trámite. Por los fundamentos que anteceden, este Tribunal RESUELVE: 1º) disponer la habilitación de feria en este expediente a los efectos del dictado del presente pronunciamiento, del proveído que lo antecede y hasta que concluya su tramitación natural ante esta instancia, a cuyo fin se reanudan los plazos procesales a partir de su notificación; 2º) desestimar el recurso interpuesto por 'Assurant Compañía Argentina de Seguros S.A.' y, en consecuencia, confirmar la Disposición N° DI-2019-29-APN-DNDC#MPYT; 3º) imponer las costas a la recurrente vencida; y 4º) regular los honorarios de las letradas intervinientes por el Estado Nacional -Ministerio de Producción-, de conformidad con lo dispuesto en el Considerando XV de la presente. Regístrese, notifíquese y, oportunamente, devuélvase.-

MARÍA CLAUDIA CAPUTI JOSÉ LUIS LOPEZ
CASTIÑEIRA LUIS MARÍA MÁRQUEZ
Correlaciones: Assurant Argentina Compañía de seguros SA y otros c/GCBA s/recurso directo s/resoluciones de defensa al consumidor - Cám. Cont. Adm. y Trib. Bs. As. (Ciudad) - Sala II - 25/10/2018 - Cita digital IUSJU035191E Garbarino S.A.I.C.EI. c/Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor s/recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor - Cám. Cont. Adm. y Trib. Bs. As. (Ciudad) - Sala III - 04/03/2019 - Cita digital IUSJU038616E 001364F